

Pataki, Kristin

Streitschlichtung in der Schule. Konfliktberatung durch mediative Gesprächstechniken

PÄD-Forum: unterrichten erziehen 37/28 (2009) 5, S. 209-212



Quellenangabe/ Reference:

Pataki, Kristin: Streitschlichtung in der Schule. Konfliktberatung durch mediative Gesprächstechniken - In: PÄD-Forum: unterrichten erziehen 37/28 (2009) 5, S. 209-212 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-32021 - DOI: 10.25656/01:3202

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-opus-32021>

<https://doi.org/10.25656/01:3202>

in Kooperation mit / in cooperation with:



<http://www.paedagogik.de>

Nutzungsbedingungen

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen. Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Kontakt / Contact:

peDOCS
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation
Informationszentrum (IZ) Bildung
E-Mail: pedocs@dipf.de
Internet: www.pedocs.de

Digitalisiert

PÄD Forum

Themen:

5 / 2009

- Pädagogische
Beratung –
Start zum Handeln
- Die Schule –
Ein Blick zurück
in die Zukunft
- Amoklauf
an Schulen.
Ein Elternbrief



Synonymitäten

‘beraten’ → ‘raten’

einen Rat / erteilen,
 anraten, beraten, zuraten,
 nahelegen, empfehlen, anempfehlen,
 Ratschläge geben / erteilen
 zureden,
 einschärfen, ermahnen,
 ans Herz legen,
 vorschlagen, einen Vorschlag machen,
 jemandem mit Rat (und Tat) zur Seite
 stehe,
 bestärken, ermuntern,
 befürworten.

Ratgeber

1. Berater, Mentor, Tutor,
 Anleiter,
 Helfer, Beistand,
 Lehrer,
2. Wegweiser, Leitfaden,
 Lehrbuch, Handbuch,
 Vademekum,
 Führer, Guide,
 Kompendium,
 Nachschlagewerk.

Aus: Wahrig. Synonymwörterbuch. Wissen Media
 Verlag: Gütersloh / München. 5. Auflage 2006,
 S. 567

Inhaltsverzeichnis

Das Thema:
Pädagogische Beratung – Start zum Handeln
 Moderation: Rolf Arnold

Einleitung zum Themenschwerpunkt	
<i>Von Rolf Arnold</i>	195
Pädagogische Beratung und Lernberatung	
<i>Von Henning Pätzold</i>	196
Professionelle Begleitung und Beratung	
<i>Von Rolf Arnold</i>	200
Lehrerbildung: Von der Studienberatung zum Qualitätsmanagement	
<i>Von Claudia Gómez Tutor</i>	205
Streitschlichtung in der Schule	
<i>Von Kristin Pataki</i>	209
Lehrer beraten Eltern	
<i>Von Christiane Gries</i>	213

ESSAYS, BERICHTE etc. pp.

Die Schule – Ein Blick zurück in die Zukunft	
<i>Von Hans-Ulrich Grunder</i>	218
Amoklauf an Schulen. Ein Elternbrief	
<i>Von Hans Biegert</i>	226
Familiäre Bildungserfahrungen von Studentinnen mit Migrationshintergrund	
<i>Von Anna Götting</i>	228

Praxisreports	224
--------------------------------	-----

Magazin:

Zur Ansicht	194
MOMENT MAL	217
Service-Nachrichten	233
Service-Termine	234
Service-Bücher	235
Zuguterletzt	238
Zuallerguterletzt	239
Impressum	239

Titelfoto: © Sebastian Kaulitzki – Fotolia.com

Kristin Pataki · Berlin

Streitschlichtung in der Schule

Konfliktberatung durch mediative Gesprächstechniken

Konflikte sind im Schulalltag *universal*, sie zeigen Unterschiede auf und regen zu Veränderungen an. Da sie Parameter repräsentieren, an denen Schüler in ihrer Persönlichkeit reifen können, sollte der Lehrer sie in diesem Prozess begleiten, indem er ein *positiv orientiertes* Modell im Umgang mit der Klärung von Konflikten etabliert und Schüler zu einer *gewaltfreien* Streitkultur motiviert. In diesem Zusammenhang bietet das Verfahren der *klassischen Mediation* Unterstützung. Mittels eines *regelbasierten* Vorgehens und *beziehungsstiftender* Gesprächstechniken lassen sich auf diese Weise Konflikte *mittlerer Ebene* schlichten, zu denen etwa *Rangelen, Beschimpfungen* oder *Unterrichtsstörungen* zählen. Gleichzeitig erfährt der Lehrer aber auch Entlastung in seiner *Entscheiderrolle*. Der vorliegende Beitrag skizziert, wie diese hochgradig *strukturierte* Methode das Konfliktgeschehen *deeskalieren* und *sukzessive* die Kommunikation zwischen den Streithabenden wiederherstellt und sie auf diese Weise befähigt, sich über ein *gewaltfreies* Miteinander zu verständigen, das *dauerhafte* Lösungen beinhaltet.

Konflikteskalation durch Vermittlung

Zunehmende Beziehungsprobleme, emotionale Defizite und negatives Modelllernen kennzeichnen Entwicklungen in unserer Gesellschaft, die sich auch im Schulleben spürbar manifestierten. Lehrer sehen sich mit einer zunehmenden Disziplin-, Verhaltens- und Gewaltproblematik konfrontiert und werden häufig in die Position gedrängt, über Konflikte, die Schüler miteinander austragen, entscheiden zu müssen. *Mediative Ansätze der Streitschlichtung*, zu denen das Verfahren der *klassischen Mediation* zählt, eignen sich, Lehrer in der Rolle des *Richtenden* zu entlasten. Indem der Lehrer die Position eines *neutralen*, d. h. *allparteilichen* Vermittlers einnimmt, der sich *verständnisfördernden* Gesprächstechniken bedient, führt er die Streithabenden in eine *selbst bestimmte*, d. h. *eigenverantwortliche* Klärung des Konfliktgeschehens. Es gilt dabei *nicht*, Schuldige am Streit zu identifizieren, um letztlich über sie zu *richten*. Vielmehr soll im *Hier und Jetzt* eine *kooperative* Kommunikation zwischen den Streitparteien aufgebaut werden. Diese bedarf einer Klärung der *Schattenthemen*, die dem Konflikt zu Grunde liegen. Die *Hintergründe* des Konfliktgeschehens müssen folglich beleuchtet, d. h. die Positionen, Standpunkte und *Sichtweisen*, die Streithabende einnehmen, *erhell*t werden. Denn nur ein *intensiver* Austausch über *gegensätzliche Interessen* befähigt die Kontrahenten, sich mit dem *Blick nach vorn* über Lösungen zu verständigen, die von *beidseitigem* Nutzen sind. Es sollen also Übereinkünfte ausgehandelt werden, die sich an den Interessen *aller* Kontrahenten orientieren.

Das *gemeinsame Ringen* um *nachhaltige* Lösungen funktions *beziehungsstiftend*, setzt jedoch auch voraus, dass die Streithabenden bereit sind, *einvernehmliche* Lösungen entwickeln zu wollen, und es dem Vermittler gelingt, *Vertrauen* aufzubauen, d. h. die Empathie zwischen den Streitparteien zu fördern. Fühlen sich Kontrahenten verstanden und vor allem *gleichberechtigt* behandelt, können sie sich schließlich *ohne Druck* über ein *gewaltfreies* Miteinander verständigen.

Eine *nicht-wertende, akzeptierende* und *empathische* Kommunikation sowie eine saubere Prozessführung scheinen unerlässlich, um eine *friedliche* Klärung der Auseinandersetzung herbeizuführen, stärken den Vermittler aber auch in seiner *neutralen* Haltung.

In welchen Konfliktstadien kann das Verfahren erfolgreich eingesetzt werden? Nicht in allen Stadien des Konfliktgeschehens ist ein *kooperatives* Miteinander möglich. Um den Streit *gewaltfrei deeskalieren* zu können, darf seine *Personifizierung* noch nicht zu weit fortgeschritten sein. Gilt es, sich zu Beginn einer Auseinandersetzung mit Standpunkten zu *positionieren*, *verhärten* sich allmählich die Fronten. *Egozentrisches Denken* dominiert das Geschehen, so dass sich die Auseinandersetzung zusehends auf die *persönliche Ebene* verschiebt. Denken und Fühlen *polarisieren* sich. In polemisch geführten Debatten, die einem intellektuellen Schlagabtausch gleichen, prallen bald die Standpunkte aufeinander. Es geht nun darum, Überlegenheit und Stärke zu demonstrieren, so dass Interessengegensätze zunehmend als Konkurrenz erlebt werden. Die *Sache*, um die zu Beginn gestritten wurde, steht nun nicht mehr im Mittelpunkt der Auseinandersetzung. *Verständnis* und *Empathie* für die Gegenseite schwinden. Letztendlich *konfrontieren* sich die Streithabenden mit *Taten*. Der Konflikt ist nun *heiß*, d. h. wird *offen, heftig* und mit einer deutlich *emotionalen* Färbung ausgetragen (vgl. Montada, 2001 für eine *Taxonomie von Konflikten*). Die Streitparteien zeigen sich in diesen Stadien des Konfliktgeschehens jedoch noch bereit, *einvernehmliche* Lösungen auszuhandeln. Dominieren aber ultimative Drohungen und Gedanken, den Gegner zu zersplittern, nachhaltig zu schädigen und schließlich zu vernichten, die Auseinandersetzung, dann rückt ein kooperatives Miteinander in weite Ferne. Der Konflikt droht, außer Kontrolle zu geraten und bedarf *direktiver Lösungsmethoden* (vgl. Glasl, 2004 für *Stufen der Konflikteskalation und Interventionsstrategien*).

Vermittlungsphasen

Wie aber erfolgt nun die *Deeskalation des Konfliktgeschehens*? Und *Welche Aufgaben kommen dem Vermittler im Klärungsprozess* zu? Es gilt im Vermittlungsprozess, wieder das *Problem* zum Gegenstand der Auseinandersetzung zu machen. So werden die Streitparteien angeleitet, ihre *gegensätzlichen, verhärteten* und *polarisierten* Positionen zu verlassen und eine *neue* Sicht ihrer Problematik zu entwickeln. Die Kontrahenten bestimmen im Klärungsprozess die *Diskussionsinhalte*. Dem Vermittler obliegt die Aufgabe, *Regie* zu führen. Er *lenkt* und *moderiert* den Austausch zwischen den Streithabenden und leistet *Klärungshilfe*. So muss er Sorge tragen, dass die Streitparteien in einem *geschützten Rahmen* agieren können, die Problemlösung alle dafür notwendigen *Phasen* vollständig durchläuft und einen *konstruktiven* Charakter annimmt. Leitsätze der *Harvard Business School* (Fisher, Ury & Patton, 2004) können in den Vermittlungsphasen, die nachfolgend skizziert werden, als *handlungsweisend* operieren (vgl. Tabelle).

Tab Harvard-Verhandlungstechnik. Leitsätze für die Vermittlung in den Phasen der Mediation.

Verhandlungsstrategie	Phasen der Mediation
Trenne das Problem von den Personen.	Darstellen der Sichtweisen.
Fokussiere Interessen, nicht Positionen.	Konflikterhellung.
Entwickle Lösungsvorschläge, die einen beidseitigen Nutzen generieren.	Entwurf von Lösungen.
Bewerte Vereinbarungen an Kriterien.	Realitätsprüfung und Übereinkunft.

Darstellen der Sichtweisen. In einem ersten Schritt werden die Streitparteien angeregt, auf der *Sachebene* zu klären, *worin* ihr Streitfokus liegt und wie sich dieser im Einzelnen gestaltet. Unterschiede und Gemeinsamkeiten sind dabei herauszuarbeiten. Es gilt im Vorfeld, *behandelbare* Themen festzulegen, denn je enger sich der Streitfokus gestaltet, desto effizienter wirkt die Methode. *Sachliche* Gesprächsinhalte sind in dieser Klärungsphase streng von *emotionalen* Inhalten zu trennen (z. B. „*Es ist sehr wichtig, dass du sagst, wie es dir damit geht, dass du wütend bist. Das bringt uns hier voran. Wir kommen zu einem späteren Zeitpunkt auf deine Wut zurück. Jetzt muss ich erst einmal verstehen können, worüber ihr streitet und bitte dich daher mir genauer zu erklären ...*“). Denn erst, wenn die *Sachebene* vollkommen klar umrissen ist, d. h. alle streithabenden Parteien vom *gleichen* Gegenstand sprechen, kann die Vermittlung in die nächste Phase übergehen und die *Tiefenstruktur* des Konfliktes betrachtet werden. Diese adressiert auch die Klärung *emotionaler* Inhalte.

Konflikterhellung. In der Phase der *Konflikterhellung* gilt es, die *Hintergründe* zu vertiefen, die die Auseinandersetzung motivieren. Es sind die *Interessen* und *Bedürfnisse*, in denen die Kontrahenten differieren. Sie sind eng mit *Werten* und *Normen* verbunden und schaffen *Erwartungen*. *Hintergründe*, d. h. Interessen, Bedürfnisse und Erwartungen, werden in Auseinandersetzungen aber nicht *klar* und *deutlich* kommuniziert, schwingen in der Kommunikation jedoch immer mit. Es muss genau hingehört werden, um diese Inhalte zu identifizieren und darauf reagieren zu können. In der Regel gelingt es den Streithabenden nicht, diese Untertöne wahrzunehmen, oder aber sie werden ignoriert, so dass Missverständnisse vorprogrammiert sind, so dass *negative affektive* Reaktionen, wie etwa Enttäuschung, Traurigkeit, Ärger und Wut, resultieren. Mit jeder Botschaft, über die sich Streithabende wechselseitig austauschen, *offenbaren* sie sich auch in Bezug auf Motive ihres Verhaltens (vgl. Schulz von Thun, 2001 für *Ebenen der Kommunikation*). In der Phase der *Konflikterhellung* gilt es, dieses Element der Kommunikation zu adressieren und den Fokus auf die *Hintergründe* des Konfliktgeschehens zu lenken, d. h. die Streithabenden anzuregen, sich *nicht versteckt*, sondern *klar* und *deutlich* darüber *selbst* zu *offenbaren*. Die Vertiefung von Interessen, Bedürfnissen und Erwartungen trägt *im Wesentlichen* zur Deeskalation des Geschehens bei. Denn erst, wenn die Gegenseite versteht, aus welcher Motivation das Verhalten des Kontrahenten herrührt, können *egozentrische Sichtweisen* überwunden, ein *Perspektivwechsel* und in der Folge *Verständnis* für die Gegenseite erzeugt werden. Aus der *Konflikterhellung* folgt ein höheres Maß an Bewusstheit für das Konfliktgeschehen, das dann ein *kooperatives* Miteinander erlaubt. Je mehr *Hintergründe* des Streites erhellt werden, desto mehr *Verständnis* kann sich auch für die Gegenseite entwickeln.

In dieser Klärungsphase muss den Kontrahenten vor allem Raum für *affektive Reaktionen* geboten werden. Emotionen sind *universal*. Sie stellen den *Antrieb* unseres Denkens, Fühlens und Handelns dar. Sie informieren uns unter anderem über deprivierte, nicht-erfüllte Bedürfnisse und initiieren Handlungsimpulse, um auf die Deprivation auch reagieren zu können (vgl. u. a. Reisenzein, Schützwohl, Meyer, 2008). Sie treiben die Dynamik *heißer* Konflikte voran und können im Klärungsprozess folglich nur schwer ausgeschlossen werden.

Entwurf von Lösungen. Nachdem die Auseinandersetzung ein konstruktives Gesicht angenommen hat, sollen die Streithabenden angeregt werden, Lösungen zu entwerfen. In dieser Phase der *Lösungssuche* ist es dem Vermittler erlaubt, sich auch *inhaltlich* am Geschehen zu beteiligen. Seine Aufgabe besteht aber vor allem darin, Sorge zu tragen, dass sich die Lösungen, die die Kontrahenten *gemeinsam* entwickeln, auch als *konsensfähig* erweisen. Sie sind daher stets mit den erarbeiteten Hintergründen abzugleichen (z. B. „*Ich bitte euch beide zu prüfen, ob diese Lösung, die ihr eben gemeinsam entwickelt habt, euere Interessen wahrt. Lisa, bei dir geht es darum, ernst genommen zu werden. Anna, bei dir geht es darum, dein Talent auch in anderen Bereichen zeigen zu dürfen*.“). Der schnelle Kompromiss, der oft herbeigesehnt wird, um dem Streit ein jähes Ende zu setzen, erweist sich in der Regel als *faul*. Lösungen sind nur dann für die Zukunft *tragfähig*, wenn sie sich in gleichem Umfang an den Interessen *aller* Streitparteien orientieren. Des Weiteren sollten die entworfenen Lösungen in der Realität umgesetzt und geprüft werden, so dass Modifizierungen vorgenommen werden können.

Übereinkunft. Nach dem Realitätscheck können *konkrete Vereinbarungen* getroffen und in einem *Vertrag* festgehalten werden, der sich für alle Parteien als bindend erweist.

Kommunikationslenkung und Klärungshilfe

In den Klärungsphasen kommt dem Vermittler die Aufgabe zu, *sukzessive* den *direkten* Austausch zwischen den Streithabenden herzustellen und zu *moderieren*. Techniken der Kommunikationslenkung und der *klientenzentrierten* Gesprächsführung stellen hierbei wichtige Werkzeuge dar.

Gesprächsmoderation. Die Lenkung der Kommunikation sichert dem Vermittler die *Oberhand* am Prozess und stellt *Gleichwertigkeit* zwischen den streithabenden Parteien her (vgl. u. a. Besemer, 2003). Der Vermittler gibt richtungsweisende Anweisungen (z. B. „*Schildert mir doch noch einmal, wie es ...*“) und verstärkt kontaktfördernde Dialoge (z. B. „*Ich habe gerade beobachten können, wie ihr das erste mal gemeinsam, ohne euch Vorwürfe zu machen, über das Thema ausgetauscht habt. Das erlebe ich als sehr fruchtbar ...*“). Er initiiert grundsätzliche Richtungsänderungen (z. B. „*Mich interessiert ein weiterer Aspekt ...*“), bremst den Gesprächsprozess (z. B. „*Wenn das auch ein Inhalt ist, schlage ich vor, ihn in die Themensammlung aufzunehmen und später zu besprechen. Jetzt erst einmal ...*“) und rundet ihn ab (z. B. „*Habt ihr den Eindruck, alles gesagt zu haben ... Dann kommen wir zu ...*“).

Gerade zu Beginn des Vermittlungsprozesses ist es wichtig, Kontrahenten daran zu hindern, sich in bewährte Streitmuster zu flüchten und den Konflikt in gewohnter Weise auszutragen. Der Vermittler sollte aus Streitenden *Erzählende* und *Zuhörende* machen (z. B. „*Ich möchte euch jetzt bitten, mir nacheinander den Streithergang zu schildern*.“). Im *direkten* Kontakt mit dem Vermittler kann die *erzählende* Partei *emotionale Entlastung* erleben, während die *zuhörende* Partei die Möglichkeit erhält, Aspekte zu erfahren, die ihr bisher unbekannt waren. *Umgangs-* und *Kommunikationsregeln* können die Steuerung des Gesprächsablaufes unterstützen (z. B. *Aus-*

reden lassen!, *Keine Beleidigungen!*, usw., vgl. auch Besemer, 2003, Montada, 2001). Mit dieser Form der Kommunikationslenkung kann der Vermittler vor allem Unterbrechungen und Einwürfen Einhalt gebieten (z. B. „*Es ist wichtig, dass ihr nacheinander redet und euch gegenseitig aussprechen lasst. Nur so kann ich alles richtig verstehen. Ich Sorge aber dafür, dass ihr beide von mir den gleichen Raum bekommen werdet, um mir erzählen zu können, was euch bewegt. Können wir uns so verständigen?*“). Der direkte Austausch zwischen den Kontrahenten wird schrittweise hergestellt, indem zunächst erste *nicht-verletzende* Kontakte initiiert werden (z. B. „*Lisa, du hast eben gehört, wie Anna die Redaktionssitzung der Schülerzeitung erlebt hat. Bitte fasse doch noch einmal zusammen, was du verstanden hast.*“). Im Verlauf erzeugt und verstärkt der Vermittler dann kontaktfördernde Dialoge (z. B. Lisa: „*Die soll aufhören, mich wie ein Vorschulkind zu behandeln.*“ Vermittler: „*Anna sitzt auch hier, so dass du es ihr doch bitte direkt sagen kannst.*“).

- **Klärungshilfe.** Es ist wichtig, dass sich der Vermittler *wohlwollend und verständnisvoll* in die Gedanken- und Gefühlswelt der streithabenden Parteien einfühlt, diese nicht bewertet, sondern sie als *wahr* akzeptiert (vgl. Besemer, 2003, Montada, 2001). Vor allem Techniken der *klientenzentrierten Gesprächsführung* (vgl. Rogers, 1980), *reflexive Fragetechniken* sowie *Ich-Botschaften* erlauben ihm, eine *empathische Grundhaltung* zu entwickeln und *Interesse* zu bekunden (vgl. Besemer, 2003 für *weitere Gesprächstechniken*), stärken aber auch seine *neutrale Rolle* und schaffen die für den Prozess notwendige *Vertrauensbasis*.

- **Aktives Zuhören.** Dem *humanistischen Menschenbild* zu Folge besitzen die Kontrahenten die Fähigkeit zum *Selbstwachstum*, das durch die Methode des *Aktiven Zuhörens* angeregt wird. Sie stiftet die Streithabenden an, Gesprächsinhalte *selbst zu explorieren*, da die Aussagen, die sie an den Vermittler richten, von ihm an sie zurückgegeben werden. Indem er in eigenen, einfachen Worten Botschaften *paraphrasiert*, d. h. wiederholt und dabei auch emotionale Aspekte *verbalisiert*, hält er den streithabenden Parteien einen *Spiegel* vor. Sie erhalten auf diese Weise die Möglichkeit, das *Spiegelbild* zu korrigieren, d. h. eigene Sichtweise von außen betrachten, überdenken und modifizieren zu können. Gleichzeitig kann sich der Vermittler aber auch von den Gesprächsinhalten *distanzieren* (z. B. Paraphrasieren: Lisa: „*Andreas ist der einzige, der mir in den Redaktionssitzungen den Rücken stärkt.*“ Vermittler: „*Andreas vertritt als einziger deine Interessen. Ist das richtig?*“ Verbalisieren: „*Lisa, wenn du erzählst, dass Andreas als einziger deine Interessen wahrte, dann höre ich Enttäuschung. Ist das richtig? Bist du enttäuscht? ... Welches Gefühl steckt dahinter?*“).

- **Fragen.** Wer fragt, der führt! Insbesondere *reflexive* Fragen steuern die Kommunikation zwischen den Streithabenden. Sie unterbrechen den aktuellen Verlauf und führen auf Teile des Gesprächs zurück, denen *erzählende* Parteien ausweichen:

- **Allgemeine retardierende Fragen** bremsen den Gesprächsverlauf, ohne jedoch direkten Bezug auf andere Gesprächsinhalte zu nehmen (z. B. „*Ich versuche mich an alles zu erinnern, was du bisher erzählt hast. Was davon ist dir wichtig?*“)
- **Reflexiv offene Fragen** verweisen auf bisherige Gesprächsinhalte und adressieren ihre *Erweiterung* (z. B. „*Du hast eben von Andreas gesprochen, der in der Redaktionssitzung als einziger deine Interessen vertritt. Das schien mir etwas kurz gewesen zu sein. Könntest du mehr davon erzählen?*“).

- **Reflexive teiloffene Fragen** verweisen auf bisherige Gesprächsinhalte und adressieren ihre *Präzisierung* (z. B. „*Du hast eben von Andreas gesprochen, der in der Redaktionssitzung als einziger deine Interessen vertritt. Wie würde er das Problem beschreiben?*“)
- **Reflexive fokussierende Fragen** verweisen auf einen *speziellen Punkt* bisheriger Gesprächsinhalte und adressieren, diesen wieder aufzunehmen, um ihn zu *erweitern* (z. B. „*Du hast eben von Andreas gesprochen. Du sagtest, er habe in der letzten Redaktionssitzung als einziger Partei für dich ergriffen, indem er vorgeschlagen hat, deinen Artikel in die Sonderbeilage aufzunehmen. Mich interessiert hierzu ...*“).

Ich-Botschaften. Die so genannte *I-Sprache* fokussiert die *Offenbarung* von Interessen (vgl. oben, *Phasen des Vermittlungsprozesses. Konflikterhellung*). Da der Vermittler im gesamten Prozess als *kommunikatives Modell* operiert, sollte er sich auch den *Ich-Botschaften* bedienen. Auf diese Weise verbalisiert er *klar* und *deutlich* Hintergründe seines Verhaltens (z. B. „*Ich erlebe/, Ich beobachte/Ich nehme wahr/... Und es geht mir dabei ...*“).

In der Phase der *Konflikterhellung* verstecken sich Streithabende häufig hinter *allgemeinen* und *vagen* Aussagen, die *Man-* und *Du-Botschaften* beinhalten. *Man-Botschaften* verhindern, sich persönlich in Bezug auf die Offenbarung von Interessen, Bedürfnissen und Emotionen zu involvieren (z. B. „*Man fühlt sich unterdrückt.*“ anstelle von „*Ich fühle mich unterdrückt.*“ vgl. Schulz von Thun, 2001). *Du-Botschaften* tragen den Charakter eines *Vorwurfs* und machen das eigene Innenleben unkenntlich. Streithabende drängen sich auf diese Weise gegenseitig in die Position, *sich rechtfertigen* zu müssen (z. B. „*Du benimmst Dich immer so!*“ anstelle von „*Ich erlebe häufig diese Reaktion von Dir.*“, vgl. Schulz von Thun, 2001).

Der Vermittler sollte die Streitparteien auffordern, Hintergründe des Konfliktgeschehens *klar* zu kommunizieren, d. h. *von sich zu sprechen* und *Ich-Botschaften* zu formulieren. Sie repräsentieren das *wesentliche Handwerkszeug*, um die Tiefenstruktur des Konfliktgeschehens betrachten zu können. *Ich-Botschaften* bestehen immer aus einem *Tatsachen-* und *Gefühlsteil* und lassen sich entsprechend der Leitfragen *Was nehme ich wahr?* und *Wie geht es mir dabei?* erzeugen (z. B. Lisa zu Anna: „*Du benimmst dich immer so.*“ Vermittler: „*Bitte kommuniziere klar. Erkläre uns, was du in dieser Situation erlebst und wie es dir dabei geht!*“ Lisa: „*Ich sehe, dass Anna in den Sitzungen häufig die Augen verdreht, wenn ich zu diesem Thema etwas sage, und das macht mich wütend.*“).

Ich-Botschaften können um das Verbalisieren von Wünschen erweitert werden (z. B. Lisa zu Anna: „*Du benimmst dich immer so.*“ Vermittler: „*Erkläre uns, was du in dieser Situation erlebst und wie es dir dabei geht, und was du dir von Anna dann wünschst!*“ Lisa: „*Ich sehe, dass Anna in den Sitzungen häufig die Augen verdreht, wenn ich zu diesem Thema etwas sage, und das macht mich wütend. Sie soll sagen, wenn ihr was nicht passt.*“ Vermittler fordert zu direkten Kontakt auf: „*Sag es doch Anna direkt. Sie ist ja hier.*“ Lisa: „*Ich würde mir wünschen, dass du mir direkt sagst, wenn dir was nicht passt und nicht die Augen verdreht.*“ Vermittler erhellt: „*Kannst du Anna noch erklären, was passiert, wenn sie deinem Wunsch nachkommt?*“ Lisa: „*Man fühlt man sich sonst nicht ernst genommen.*“ Vermittler regt Selbstoffenbarung an: „*Sprich von Dir! Was passiert mit dir?*“ Lisa: „*Wenn Du was sagen würdest, anstelle mit den Augen zu rollen, dann würde ich mich auch ernst genommen fühlen.*“, vgl. auch Rosenberg, 2007, *Techniken der gewaltfreien Kommunikation*.)

Der Vermittler sollte in der Phase der *Konflikterhellung* Warum-Fragen vermeiden, denn ähnlich den *Du-Botschaften*, drängen sie den Gesprächspartner in eine Rechtfertigungsposition (vgl. Schulz von Thun, 2001.; z. B. Anstelle von „Lisa, warum möchtest du, dass Anna sich so verhält und nicht mit den Augen rollt?“ besser „Lisa, erkläre uns, was mit dir passiert, wenn Anna deinem Wunsch nachkommt und nicht mit den Augen rollt, sondern dir ...“.)

Vermittler sehen sich häufig mit *Widerstand* konfrontiert, den die Streithabenden ihm entgegenbringen. Dieser mannigfaltig äußern, wie etwa in *Schweigen* oder einer *abwehrenden Körperhaltung* niederschlagen. *Widerstand* ist nicht dahingehend zu werten, dass Streithabende den Prozess oder den Vermittler bewusst boykottieren. Er stellt einen gesunden *Schutzmechanismus* der menschlichen Psyche dar, den es nicht abzuwehren oder zu bekämpfen gilt (z. B. „Wenn du dich so verhältst, kommen wir hier nicht weiter.“), sondern der für den Prozess nutzbar gemacht werden sollte (z. B. Lisa schweigt. Vermittler: „Möchtest Du uns mitteilen, was in Deinem Kopf vorgeht?“ Lisa schüttelt den Kopf und boykottiert mit verschränkten Armen: „Nein. Keine Lust!“ Vermittler nach einer Zeit des Schweigens: „Kannst Du uns sagen, wozu Du keine Lust hast?“ Lisa: „Hm, wir drehen uns im Kreis.“ Vermittler: „Was sollten wir deiner Meinung nach berücksichtigen, um uns nicht mehr im Kreis zu drehen?“ usw.). Erst, wenn der Widerstand zu massiv wird und die Klärung des Prozesses behindert, muss eine Neukontraktierung besprochen werden (z. B. „Lisa, ich erlebe dich seit einigen Minuten mit verschränkten Armen und schweigend. Auf meine Fragen, wie ich dich unterstützen kann, am Prozess weiter teilhaben zu können, reagierst du leider nicht. Ich frage mich gerade, was dir durch den Kopf geht, wie ich dir helfen kann, aber auch ob du eine einvernehmliche Lösung hier erarbeiten möchtest. Wie ist deine Meinung hierzu?“).

Fazit

Die *klassische Mediation* bietet Schülern die Möglichkeit, sich bei der Lösung von Konflikten, die ihr Alltagsleben determinieren, *selbst bestimmt, kompetent und sozial angenommen* zu erleben. Darin besteht der *wichtigste Wirkmechanismus* des Verfahrens. Es regt *grundlegende Bedürfnisse* im sozialen Miteinander an, so dass Schüler angehalten werden können, in Zukunft *anders* mit Konflikten umzugehen. Sukzessive etablieren sie ein Verhalten, das *intrinsisch motiviert* ist (vgl. Deci & Ryan, 2001, für *Faktoren der intrinsischen Motivation*). Des Weiteren birgt das Verfahren das Potenzial, Kommunikationstechniken zu lehren und zu lernen, wie etwa die *I-Sprache*, die eine Eskalation zukünftiger Konflikte verhindern können.

Lehrer fürchten oft, Autoritätsverluste zu erleiden, wenn sie die Rolle des *Entscheidenden* verlassen und die des *neutralen Vermittelnden* einnehmen, d. h. in Konflikten *mediativ* beraten. Sie ziehen sich jedoch aber nur von der *inhaltlichen Klärungsebene* zurück, bewahren aber ihre Autorität in der *Regie*, die sie im Prozess führen und die unerlässlich für eine erfolgreiche Mediation ist. Der Nutzen, mittels einer *kooperativen Führung* im Klärungsprozess, *verständnisfördernd* und *beziehungsstiftend* zu operieren, sollte überwiegen. Denn auch Manager bedienen sich dieses Kommunikationsstils, nämlich immer dann, wenn ihnen die *Beziehungen* zum Gesprächspartner wichtig sind (vgl. Klein, 2006). In der mediativen Beratung in Bezug auf die Klärung von Konflikten *mittlerer Ebene* liegt die Chance, das Klassenklima *nachhaltig* zu verbessern und die Arbeitsbedingungen – für Lehrer und Schüler – zu optimieren.

Literatur

- Besemer, Chr.: *Mediation- Vermittlung in Konflikten*. Baden: Werkstatt für Gewaltfreie Aktion 2003.
- Deci, E. & Ryan, R.: Die Selbstbestimmungstheorie der Motivation und ihre Bedeutung für die Pädagogik. *Zeitschrift für Pädagogik*, 39, 1993, 223–238.
- Fisher, R., Ury, W. & Patton, B.: *Das Harvard-Konzept. Der Klassiker der Verhandlungstechnik*. Frankfurt: Campus Fachbuch 2004.
- Glasl, Fr.: *Selbsthilfe in Konflikten. Konzepte, Übungen, Praktische Methoden*. Bern: Verlag Freies Geistesleben 2004.
- Klein, S.: *Wenn die anderen das Problem sind: Konfliktmanagement, Konfliktcoaching, Konfliktmediation*. Frankfurt: Gabal 2006.
- Montada, L. & Kals, E.: *Mediation*. Weinheim: Beltz 2001.
- Reisenzein, R., Schützwohl, A. & Meyer, W.-U.: *Einführung in die Emotionspsychologie, Bd. 3, Kognitive Emotionstheorien*. Bern: Huber 2008.
- Rosenberg, M.: *Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens*. Paderborn: Junfermann 2007.
- Schulz von Thun, F.: *Miteinander Reden*. Hamburg: Rowohlt 2001.

Anschrift der Verfasserin:

Dr. Kristin Pataki, Psychologin, Konflikt-Mediatorin
Bundeswehrkrankenhaus Berlin
Scharnhorststraße 13
10115 Berlin
Mail: post@kristinpataki-berlin.de



Vermittlung gefragt

© apcuk – fotolia.com